بسم الله الرحمن الرحيم

المؤتمر الرابع للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية

الأحد والاثنين ١٩ – ٢٠ شعبان ١٤٢٥هـ الموافق ٣ – ٤ تشرين الأول (أكتوبر) ٢٠٠٤م

فندق الدبلومات – مملكة البحرين

تصنيف المصارف الإسلامية ومعايير الجودة الشاملة

ورقة عمل الباحث

فضيلة الدكتور محمد علي القري

المنظمون: هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية

بسم الله الرحمن الرحيم

تصنيف المصارف الإسلامية ومعايير الجودة الشاملة

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده وعلى آله وصحبه.. وبعد:

إعداد
د. محمد علي القري
جامعة الملك عبدالعزيز -جدة

١-التصنيف ومعايير الجودة:

التصنيف ومعايير الجودة بينهما علاقة إذ أن كليهما يسعى إلى تحسين مستوى الخدمات (أو المنتجات) التي تقدمها المؤسسات لعملائها . والأولى هي حكم جهة مستقلة على المؤسسة مقارنة بأقرانها فالحاصل على تصنيف عالٍ، إنما هو متصدر للمنافسين له في المجال الذي ينصب عليه التصنيف.

ومعايير الجودة الشاملة هي برامج تتبناها المؤسسة لكي تتفوق على أقرانها في نوعية السلع والخدمات التي تقدمها لهم. فإذا تعلق الأمر بالبنوك الإسلامية فإن الموضوع الذي حوله ندندن هو الجوانب الشرعية إذ ما خلا ذلك قد كفينا همه وذلك باهتمام غيرنا به . ولذلك فإن هذه الورقة تركز على هذا الجانب .

٢-مفهوم التصنيف للمصارف :

أشهر أنواع التصنيف للمصارف هو التصنيف الائتماني. ويقصد بالتصنيف الائتماني شهادة جهة مستقلة عن المصرف متخصصة في التصنيف بشأن الملاءة المالية لذلك المصرف وقدرته على الوفاء بالتزاماته تجاه الآخرين مقارناً بمن خضع لمثل ذلك التصنيف من البنوك الأخرى. فالتصنيف الائتماني متعلق بتقويم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته تجاه الآخرين وهم دائنوه وإذا كان التصنيف خاصاً بورقة مالية فهو يتعلق بقدرة حاملها على استرداد حقوقه (عند استحقاقها) من المصدر لها .

٣-الباعث على التصنيف للمصارف:

لا يخفى أن عمل المصرف يختلف عن المؤسسات الأخرى في القطاع الخاص من عدة نواح تصب جميعها في نتيجة واحدة وهي عدم قدرة الناس ممن لهم علاقة بهذا المصرف التعرف على وضعه الحقيقي من الناحية المالية بصفة مستمرة ومحدثة وذلك لخصوصيات منها :

أ- أن العمل المصرفي يكتنفه قدر كبير من المخاطر، والمخاطرة هي احتمال وقوع المكروه ، والمكروه في عمل المصارف هو عدم قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته الأمر الذي يؤدي إلى الفشل. والفشل في لغة المصرف هو صنو الإفلاس في لغة التجار. إلا أن المصارف تواجه هذا الخطر في كل يوم لذلك كان بشكل مستمر أن تتأكد أن التزاماتها تتوائم مع موجوداتها .

ب- معلوم أن عمل البنوك التقليدية يقوم على الاقتراض ثم الإقراض وهي تقترض بطرق متعددة أشهرها الحسابات

الجارية والمؤجلة كما أنها تصدر سندات الدين للحصول على الأموال. وتستفيد البنوك من التصنيف الائتماني العالي في تقليل تكاليف الاقتراض إذ من المعروف أن الفائدة على القرض تتأثر بالمخاطرة الائتمانية. فإذا حصل المصرف على تصنيف مرتفع يمكن بناء عليه ان يحصل البنك على مصادر أموال ذات تكلفة أقل نسبياً مما يترتب عليه تحسن فر بحية ذلك البنك.

ج- ان النشاط المصرفي يحاط بقدر من السرية، والمصارف تحتاج هذه السرية حتى تحمي نفسها من المنافسين وتحمي أسرار عملائها ممن يتربص بهم الدوائر . ولذلك لا يتمكن الآخرون ممن لهم علاقة بالمصرف بالوصول إلى المعلومات الصحيحة والمحدثة عن وصفه المالي .

د- مع أن المصارف تصدر التقارير الدورية وتوفر المعلومات لمن يريدها إلا أن تلك المعلومات تبقى صادرة عن البنك نفسه الأمر الذي يجعلها مظنة التحيز ومن ثم ينظر إليها بمنظار الشك من قبل الناس وذوي العلاقة بذلك المصرف .

ه- وحتى لو توفرت كافة المعلومات الصحيحة والمحدثة يبقى أن الحكم على مصرف بأنه قوى أو ضعيف إنما يكون نسبة إلى أنداده من المصارف وهذا لا يتحقق إلا بإيجاد "مسطرة" موحدة تقاس بها تلك القوة وتمكن من المقارنة بين المصارف.

بسبب ذلك كله احتاج الناس إلى جهة مستقلة عن البنك تتخصص في إصدار التقويم الذي يمكن من المقارنة بين المصارف من ناحية قوتها المالية . فجاء ما يسمى بالتصنيف الائتماني الذي تقوم به مؤسسات عالمية مشهورة . فإذا منح مصرف ما تقويم "ممتاز" والذي قد يشار إليه بـ

أأأ ، علم أن هذا المصرف يتوافر على قوة مالية لا يجاريه فيها إلا من حمل نفس التصنيف.

٤-التصنيف الائتماني للبنوك الإسلامية:

اتجه عدد من البنوك الإسلامية إلى الأخذ بالتصنيف الائتماني شأنها شأن البنوك التقليدية. ولما كان الغرض هو المقارنة مع تلك البنوك التقليدية فقد اتجهت إلى نفس المؤسسات المتخصصة في التصنيف لتحكم على قوتها الائتمانية باستخدام نفس المعايير وطرق القياس. ومن أشهر من قام بذلك من البنوك الإسلامية البنك الإسلامي للتنمية الذي حصل على تصنيف ائتماني عال جداً (AAA) . وهذا أمر حسن والحاجة إليه قائمة. ولكنه مقتصر على الجوانب المالية. ولذلك فإن الجوانب التي اختصت بها المصارف الإسلامية إلا وهي أنها متقيدة في عملها بأحكام الشريعة الإسلامية تحتاج أيضاً إلى تصنيف وهذا ما يمكن أن نسميه التصنيف الشرعي .

٥-مفهوم التصنيف الشرعي:

التصنيف الشرعي هو عملية غرضها توفير المعلومات والتقويم المستقل للانضباط الشرعي للمؤسسات المالية الإسلامية أو تلك التي تقدم خدمات مصرفية أو مالية إسلامية، وللمنتجات المالية الإسلامية التي تتداول في الأسواق كالصكوك ونحوها.

ويمكن أن يكون التصنيف الشرعي مرجعاً يعتمد عليه المستثمرون والمتمولون في التحقق من وجود "المستوى النوعي" المطلوب من ناحية الالتزام بالأحكام الشرعية ذات العلاقة للخدمات التي تسوق تحت شعار "الإسلامية". ويسهل مقارنة المصرف محل التصنيف مع أمثاله من البنوك. كما

تتمكن المؤسسة المصرفية من استخدام التصنيف الشرعي المرتفع وسيلة لاجتذاب مزيد من العملاء أو تسهيل تسويق المنتجات والأوراق المالية. وليس في هذا ضير بل هو أمر محمود إذ أن المحسن من البنوك يستحق المكافأة بمزيد من النجاح والأعمال .

لا يتعلق التصنيف الشرعي بالملاءة أو القوة المالية للمؤسسة أو النوعية الائتمانية للورقة المالية ولا بالكفاءة الإدارية للجهة محل التصنيف وإنما يختص بإصدار رأي مستقل حول "النوعية الشرعية".

٦-الحاجة إلى التصنيف الشرعي :

مضى على ظهور المصرفية الإسلامية أكثر من ربع قرن وهي اليوم تعيش عصرها الذهبي إذ تحقق معدلات نمو منقطعة النظير ويتزايد عدد المؤسسات المالية الإسلامية وتلك التي تقدم الخدمات المصرفية الإسلامية يوماً بعد يوم. وقد واكب ذلك كله تنوع وتكاثر في المنتجات المالية الإسلامية وأصبحت أكثر تعقيداً وتتضمن تفاصيل كثيرة ومبتكرات يصعب الإحاطة بجميع تفاصيلها من قبل المتعاملين مع هذه المؤسسات المالية.

وكلما انفتحت البلدان على بعضها البعض وارتفعت وتيرة العولمة كلما زادت رقعة العمل المصرفي الإسلامي على خريطة العالم. مما يجعل الحاجة ماسة لضبط مسار النمو وإيجاد الوسائل والأدوات التي يستطيع فيها المسلم - مستثمراً كان أو متمولاً - التحقق من الانضباط الشرعي وأن يكون بيده الأدوات للمقارنة بين المؤسسات والمنتجات في مسألة هذا الانضباط .

مما لا ريب فيه أن العنصر الأهم في الهوية للمؤسسات والمنتجات المالية الإسلامية هو أنها تتوافر على المشروعية وأن التفضيل الذي يبديه الناس لها على المنتجات التقليدية إنما هو راجع إلى هذا الجانب وإلى الحرص على تجنب الحرام.

فلا بد والأمر كذلك أن يكون هذا العنصر قابلاً للقياس ولا بد من وجود طريقة للحكم على تلك المؤسسات والمنتجات بناء على درجة التزامها بهذا العنصر وهو المشروعية . إذ لا يتصور أن تكون جميعها عند نفس المستوى. فإذا لم نوجد مثل هذا القياس، فإن النتيجة الطبيعية هي تدهور "النوعية الشرعية" ليسود الحد الأدنى منها وليس الحد الأعلى.

إن من أهم النتائج المترتبة على توافر هذه الوسائل والأدوات التأكد من أن المنافسة التي هي شيء نافع وضروري لا تؤدي إلى تدهور النوعية الشرعية للعمل المصرفي والمالي الإسلامي . ولن يتحقق ذلك إلا بإيجاد آلية تكافئ المحسن الملتزم بتثمين مستواه والتزامه وإعلان ذلك للعامة.

٧-علاقة التصنيف الشرعي بعمل الهيئات الشرعية في البنوك:

تعتمد المصارف الإسلامية وكذا المصارف التي تقدم خدمات مصرفية إسلامية في الفتوى والرقابة الشرعية على هيئات متخصصة أعضائها علماء مشهود لهم بالعلم والفضل. وتختلف آراء وفتاوى الهيئات الشرعية من بنك إلى آخر بحسب اجتهاد أعضائها وتوجهاتهم المنهجية والمذهبية. فإذا اختلفت الآراء بين هيئتين فهل تكون وظيفة التصنيف الشرعي ترجيح رأي على آخر؟ هل يدخل ضمن مهمات المصنف الشرعي الاستدراك على تلك الهيئات ومراجعة آرائها للحكم عليها بالصحة أو الفساد؟

إذا كانت وظيفة التصنيف الشرعي تقوم على وجود هيئة مركزية مهمتها أن تحكم على قرارات الهيئات الشرعية بالصحة أو الفساد وان تستدرك على فتاواها وان تتبع أخطاءها وسقطاتها فقد حكم على التصنيف الشرعي بالفشل والخذلان . ليس هذا لأن مثل هذه المهمة صعبة المنال بل مستحيلة ولكن لا الاشتغال بها أمر غير نافع ولا مفيد بل هو حري بالضرر وإلهاب حمى النزاع والفرقة. أضف إلى ذلك أنه لا يستهدف القيمة الحقيقية التي تضيفها المصرفية المنضبطة بأحكام الشريعة إلى العمل المصرفي. ان جميع الهيئات الشرعية محل ثقة لدى المؤسسة المصرفية ولدى الناس بعامة. فإذا اختلفت بينها الآراء والقرارات فهو اختلاف مجتهدين والحكم عليها إنما يكون بمقدار ما اعتمدت عليه من مستند شرعي وما التزمت به من منهج أصولي. والحكم على المؤسسة من ناحية "الجودة" الشرعية إنما يكون بمقدار التزامها وتطبيقها لقرارات هيئتها الشرعية وهذا هو محور التصنيف الشرعي .

٨-منهج التصنيف الشرعي:

ذكرنا آنفاً أنه ليس من أغراض التصنيف الشرعي بيان الحكم الشرعي في المنتجات المالية الإسلامية، ولا التعقيب على قرارات الهيئات الشرعية في المصارف والمؤسسات المالية أو الاستدراك على الفتاوى الصادرة منها. ذلك لأن التصنيف الشرعي مقتصر على تلك المؤسسات والمنتجات التي تشرف على أعمالها هيئة شرعية هي محل ثقة المؤسسة ملاكاً وإدارة وعملاء. يجب أن يكون التصنيف الشرعي لكل المسلمين، بجميع مذاهبهم ومدارسهم يقوم عملها على أن ترضى لهم ما ارتضوا لأنفسهم وان يجمعهم ولا يفرقهم. وظيفة التصنيف هو التأكد من التزام المؤسسات بما ألزمت به نفسها وحسن تطبيقها الإجراءات المعتمدة من هيئتها ووجود رقابة شرعية فيها على

كفاءة المؤسسة والتأكد من توافر الهيئة الشرعية على الفرص الكافية للنظر والحكم وعلى المعلومات والإمكانيات لذلك . هذا لا يعني أن التصنيف يجب أن يضرب صفحاً على ما قد يبديه.

يمكن تعريف التصنيف الشرعي بأنه نظام تقويم مفتوح (أي ليس سرياً) يتكون من متطلبات ومعايير معلنة تعتمد بصفة أساسية على الموضوعية والتجرد والاستقلال يقوم بها متخصصون تحت إشراف شرعي للتوصل إلى حكم على مدى التزام المؤسسة المصرفية بقرارات هيئتها الشرعية.

وتعتمد المنهجية المذكورة على جمع العناصر المهمة التي تكوِّن في مجملها فكرة واضحة عن الانضباط الشرعي في عمل المؤسسة المالية أو النوعية الشرعية للصكوك والمنتجات المالية.

ويقوم ذلك على سلم تقويم يتكون من مجموعة من النقاط، تجمع مكوناته للوصول إلى درجة تعبر عن موقع المؤسسة محل التقويم مقارنة بغيره من المؤسسات فهو ليس حكماً مطلقاً وإنما اختيار للأفضل بين المتنافسين . ومكونات تلك النقاط هي عناصر موضوعية في الجملة .

الغرض أن يكون للتصنيف تأثير إيجابي لا سلبي على الصناعة المصرفية الإسلامية. ولذلك يجب أن يتم بالتعاون والاتفاق مع المؤسسة محل التقويم.

٩-معايير الجودة الشاملة:

يكتسب مفهوم الجودة الشاملة أهمية في الوقت الحاضر . وهو محل عناية المؤسسات ذات العلاقة بالجمهور سواء كانت تجارية أو غير ذلك، ظهر مفهوم "الجودة الشاملة" في الثمانينيات في القرن الميلادي المنصرم وهو مستمد مما اشتهر

باسم "أسلوب الإدارة اليابانية" والذي يقوم على التركيز على تحسين الجودة من كافة نواحيها بطريقة مستمرة لا تعرف الكلل. ثم اكتسب مفهوم الجودة الشاملة معنى محدداً أعطاه قابلية للانتشار والتطبيق على نطاق واسع وهو: "الأسلوب الإداري الذي يسعى لتحقيق النجاح طويل الأجل من خلال إرضاء الزبائن".

ويتأثر نظام الجودة للمؤسسة بأهدافها ومنتجاتها وخدماتها والممارسات ذات الخصوصية المتصلة بنشاط هذه المؤسسة . ولذلك لا يمكن القول أن هناك نظام جودة واحد صالح لكل المؤسسات وإنما هو هدف واحد تختلف طرق الوصول إليه من مؤسسة إلى أخرى.

إن محاولات تحقيق النجاح في الوصول إلى الجودة الشاملة ليست أمراً يسيراً بل إن حالات الفشل في ذلك أكثر من حالات النجاح. ويجمع بين حالات الفشل قاسم مشترك هو : استخدام مفهوم الجودة الشاملة للدعاية وتركيز الاهتمام ليس على الانجاز الحقيقي في مجال الجودة وإنما على "الشعارات" بطريقة تؤدي إلى خلق أجواء داخل المؤسسة يشعر معها العاملون بأن برنامج الجودة الشاملة "تهديد" يجب الحذر منه. ان التحمس الزائد عن الحاجة لتحقيق النجاح في مجال الجودة الشاملة لا يكون في محله في جميع الأوقات حيث يوحي بأن الجودة الشاملة "مرحلة سوف نتخطاها" والحال أنها نظام حياة دائم، وفي أحيان كثيرة يؤدي الحماس الزائد عن الحد المطلوب إلى ولادة إدارة جديدة موازية (وليست متكاملة بشكل عضوي) للجهاز الإداري الموجود بدعوى التخصص في موضوع الجودة الشاملة على كافة المستويات . ثم لا تعدوا أن تكون عبئاً ثقيلاً على الهيكل القائم.

أما حالات النجاح القليلة فهي التي توفق الإدارة فيها في جعل الجودة الشاملة عنصراً حيوياً يدب في جسد الإدارة كما يدب الغذاء في الأعضاء ليؤدي إلى وعي جديد واستشعار بثقافة الجودة يترتب عليه تغير في السلوك وفي بيئة العمل تنتج عنها التزاماً طبعياً (لا تطبعياً أو مصطنعاً) بالجودة في عمل المؤسسة في منتجاتها وفي علاقاتها مع عملائها .

ولبرامج الجودة الشاملة أشكال متعددة لعل أشهرها وأهمها تلك المعتمدة على معايير يجري الالتزام بها للوصول إلى الهدف. من ذلك المعايير التي طورتها المنظمة العالمية للمقاييس ISO (International Stander Org.)، تقدم ISO ثلاث مجموعات لمعايير الجودة العالمية هي :

ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003

ويختص كل واحد منها بنوع معين من النشاطات فالأول (ISO 9001) يتعلق بالجودة الشاملة في التصميم والتطوير والإنتاج والتركيب وخدمة ما بعد البيع .

بينما يختص المعيار الثاني (ISO 9002) الالتزام بالمواصفات في مراحل الإنتاج والتركيب .

أما الثالث (ISO 9003) فيختص بالجودة الشاملة في الفحص النهائي بعد الإنتاج واختبار المنتجات فهي متعلقة بالحالات التي يكون المطلوب هو الالتزام بالجودة الشاملة عند التسليم فقط.

ومن الجلي أن معايير الايسو للجودة إنما هي مختصة في موضوع "العلاقات التعاقدية" أي أنها موجهة للخارج ومنصبه على علاقة المؤسسة بالعملاء المستفيدين من خدماتها أو

منتجاتها . ولذلك فإنها تدخل في متطلبات الدخول في المناقصات وعقود التوريد ونحو ذلك.

ويفترض أن هذه المعايير للجودة مكملة للمواصفات التقنية والفنية وليست بديلاً عنها.

وتعتمد المنظمة الدولية المصدرة للشهادات الخاصة بهذه المعايير على جهات التدقيق المستقلة وجهات التصديق بعد أن تكون قد حصلت على التخويل من المنظمة العالمية.

١٠-الجودة مطلب شرعي:

جاء في المطالب العالية الرواية عن عائشة رضي الله عنها أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: إن الله تبارك وتعالى يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه، وفي رواية أبي داود "إن العبد إذا عمل شيئاً أحب الله منه أن يتقنه" وفي مسند أحمد "إن الله يحب إذا عمل العبد عملاً أن يحسنه" .

وقد ورد في الأثر توجيهات كثيرة تدعو إلى إتقان العمل والحرص على الجودة بدأ بالدعوة إلى حسن الخلق وحسن المعاملة والجودة في كل شيء بما في ذلك إتقان تكفين الميت وجودة ذكاة الذبيحة .

الجودة مطلب شرعي في كل عمل يقوم به الإنسان سواء في سلوكه أم في حياته العامة أو في معاملاته التجارية ونشاطه الاقتصادي . ولذلك فإن الأخذ بمعايير الجودة وتبني معايير عالية للأداء ومستويات مرتفعة للإنتاجية والحرص على إيجاد العلاقات الممتازة بين المؤسسة وعملائها أمر محمود ومطلب يدخل ضمن هدف الإتقان الذي دعت إليه السنة المشرفة. وإن الاستفادة من الانجازات والمناهج التي توصل إليها الإنسان في هذا المجال مفيد في تحقيق الغرض المطلوب .

لكن هناك جانب آخر يتعلق بالخصوصية التي تتمتع بها المصارف الإسلامية وهو ما يمكن ان نسميه "الجودة الشرعية" .

١١-مفهوم الجودة الشرعية :

ربما يكون نشاط المصرف كله ضمن نطاق المباح ، وربما يحصل المصرف على تصنيف شرعي مرتفع ومع ذلك يبقى مجال للتحسين في عمل البنك وهو ما يمكن أن نطلق عليه مفهوم الجودة الشرعية .

ويمكن أن تدخل النواحي التالية ضمن مجال الجودة الشرعية :

- المظهر العام للعاملين في المصرف وحسن المعاملة، إذ يجب أن يعكس هذا المظهر خلق الإسلام في الملبس وفي الشكل العام، والابتعاد عن كل ما يشين والحرص على حسن المعاملة التي تعكس خلق الإسلام .
- القناعة لدى العاملين أن المصرفية الإسلامية خير وأبقى من العمل التقليدي، والحذر من الحرص على المصرفية الإسلامية لأنها أكثر ربحاً أو أكثر راتباً أو نحو ذلك . وجود مثل هذه القناعة تنعكس ايجابياً على السلوك .
- توافر العاملين في المصرف على القدر الكافي من المعرفة الشرعية المتعلقة، فإن تصدي الموظف للمصرفية الإسلامية ينبني عليه افتراض يتكون لدى العملاء أن لديه معرفة بالأحكام الشرعية المتعلقة بالمال حلاله وحرامه ، والمعاملات الصحيحة والفاسدة والزكاة وأحكامها . فلا يكفي أن يكون متقناً للإجراءات المتعلقة بتنفيذ المنتجات ونحوها . بل يلزم توسيع معرفته ليصل إلى مستوى الجودة المطلوب .

- الجودة في الإعلان من ذلك مثلاً عدم استخدام صورٍ نسائية لما يفعل الناس حالياً باستخدام المغريات الجنسية لجذب العملاء فهذا لا يليق . ولا يلزم أن تكون المرأة عارية لكي يتهم البنك بمثل ذلك بل كل صورة لامرأة لهذا الغرض تندرج تحت ذلك . وتخير الألفاظ المناسبة ، فمثلاً كثيراً ما نسمع استخدام كلمة "قرض" لوصف المرابحة وهذا غلط ، وبخاصة إذا جاء في التصريحات الرسمية لأرباب البنوك الإسلامية أو الإعلانات والمطويات .

- برامج الزكاة ولا يعني هذا جمع الزكاة بل يكفي الاهتمام بها بتوفير السبل لحساب الزكاة والتذكير بوجوبها والعناية بأحكامها في عمل المؤسسة.